

# Teoría de la organización y gestión de la calidad en el sector público

**MÁSTER UNIVERSITARIO EN GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

***UNIVERSIDAD INTERNACIONAL MENÉNDEZ PELAYO***

Este documento puede utilizarse como documentación de referencia de esta asignatura para la solicitud de reconocimiento de créditos en otros estudios. Para su plena validez debe estar sellado por la Secretaría de Estudiantes UIMP.



## DATOS GENERALES

### Breve descripción

La asignatura pretende ofrecer una panorámica de los principales enfoques organizativos, así como una visión de los diferentes tipos de organizaciones, tanto privadas como públicas. En un segundo apartado, se abordan los distintos elementos de las organizaciones públicas: sus objetivos, planes estratégicos, estructura y coordinación, los nuevos diseños organizativos (la gestión por proyectos). De igual modo, se dedica una especial atención a la gestión de recursos humanos y a los instrumentos de motivación de las organizaciones públicas. Finalmente, se detallan los nuevos paradigmas de la teoría de la organización: la gestión de servicios públicos, la teoría de la servucción y la gestión operativa de servicios; las teorías de la cultura organizativa y del cambio organizativo.

Este curso en especial pretende ofrecer tanto un conocimiento teórico sobre la evolución de los diferentes paradigmas organizativos, como aplicado en torno a la gestión de recursos humanos y administración de personal, o sobre cómo diseñar e implementar mejoras en las estructuras organizativas, en la cultura organizativa, en las técnicas de auditoría operativa.

### Título asignatura

Teoría de la organización y gestión de la calidad en el sector público

### Código asignatura

101247

### Curso académico

2020-21

### Planes donde se imparte

[MÁSTER UNIVERSITARIO EN GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA](#)

### Créditos ECTS

4

### Carácter de la asignatura

OPTATIVA

### Duración

Cuatrimestral

**Idioma**

Castellano

# CONTENIDOS

## Contenidos

### I.- Instituciones y Gestión Pública

Tema 1. Problemas institucionales de las administraciones.

- Se hace un análisis de la incidencia de la actual crisis económica, social y política en las instituciones públicas. Los problemas de la dirección pública.

Tema 2. Instituciones y Nueva Gestión pública.

- Análisis crítico a los problemas generados por la aplicación de los postulados de la Nueva Gestión Pública.

Tema 3. Las dimensiones de una organización pública.

- Exposición de las dimensiones básicas que agrupa una organización pública: objetivos, estructura, recursos humanos, recursos económicos y tecnológicos, proceso, poder y conflicto, cultura, control y cambio.

Tema 4. Diseño organizativo. Nuevas orientaciones. MOE

- Explicación teórica y práctica de una técnica estratégica de cambio organizativo.

### II.- Gestión de la calidad y ámbitos de mejora en el sector público

Tema 1. Gestión por procesos en el sector público.

- Enlazando con las reflexiones sobre los diferentes subsistemas organizativos, se introduce la gestión por procesos como nuevo ámbito que plantea generar dinámicas de transversalidad y mejora continua en la gestión pública.

Tema 2. Gestión de la calidad en los servicios públicos

- Enmarcando la gestión por procesos, el enfoque de la calidad plantea diferentes enfoques complementarios para la mejora de las organizaciones públicas y de su actividad.

Tema 3. Sistemas de control y evaluación. Cuadros de Mando.

- Los sistemas de información, control y evaluación y su expresión en instrumentos como

los indicadores y los cuadros de mando complementan la visión integral de la mejora de la gestión pública.

Tema 4. Administración electrónica y procesos de innovación.

- La introducción de las tecnologías de la información y la comunicación se presentan como una nueva vía de innovación y como ejemplo de las dificultades para su implantación efectiva.

## **COMPETENCIAS**

### **Generales**

CG1.- Identificación y aplicación en entornos nuevos o poco conocidos, dentro de contextos más amplios (y/o multidisciplinares), los conceptos, principios, teorías y modelos del análisis político y administrativo.

CG2.- Conocimiento y manejo de la metodología de intervención administrativa en entornos complejos y cambiantes.

CG3.- Elaboración sistemática y con cierta originalidad de composiciones escritas o argumentos motivados, redacción de planes, propuestas, proyectos de trabajo (y/o investigación) o artículos científicos y formulación de hipótesis razonables y razonadas en el ámbito del análisis político y administrativo.

CG4.- Formulación y argumentación de juicios en función de criterios propios y objetivables, de normas externas o de reflexiones personales como analista político.

CG5.- Adquisición y manejo de las habilidades para la exposición y presentación pública de las ideas y argumentos, metodologías y procedimientos de los textos o informes de investigación realizados.

CG6.- Manejo de las técnicas e instrumentos de comunicación necesarios para el asesoramiento a las instituciones, organizaciones y administraciones públicas.

### **Transversales**

CT1.- Capacidad de análisis y de síntesis.

CT2.- Capacidad de organización y planificación.

CT3.- Habilidades de comunicación oral y escrita.

CT4.- Capacidad de gestión de la información.

CT5.- Resolución de problemas.

CT6.- Capacidad crítica y autocrítica.

CT7.- Trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar.

CT8.- Compromiso ético con el servicio público.

CT9.- Manejo de las tecnologías de la información y comunicación.

## **Específicas**

CE1.- Dominio de los métodos y estrategias avanzadas de intervención social en el estudio y análisis de los gobiernos y de las administraciones públicas.

CE2.- Dominio de métodos avanzados de detección y análisis de problemas sociales.

CE3.- Identificación, definición y descripción de las formas de gestión intergubernamental y de las técnicas de coordinación y cooperación multinivel.

CE4.- Descripción, conocimiento y análisis de las formas de conformación de redes de acción pública y de las técnicas de cooperación público-privada en la provisión de servicios públicos.

CE5.- Conocimiento, valoración y discusión de los principios éticos que deben guiar la actuación de los empleados públicos y capacitación para el diseño de códigos deontológicos y otros instrumentos al servicio de la transparencia y la rendición de cuentas.

CE6.- Conocimiento y manejo especializado de las técnicas de dirección de recursos humanos, de los elementos culturales de las organizaciones, la dirección de equipos, la motivación y la participación de las personas bajo su mando.

CE7.- Capacitación para diseñar y poner en marcha planes avanzados de acción pública y de implementación de actuaciones administrativas.

CE8.- Capacitación para la identificación y análisis de problemas de diseño organizativo y para la formulación de planes de reforma organizativa y modernización administrativa.

CE9.- Capacitación para el diseño de actuaciones de simplificación administrativa y agilización de trámites burocráticos.

CE10.- Capacitación para la formulación y dirección de planes estratégicos.

CE12.- Conocimiento y utilización de las herramientas y metodologías para el diseño, implementación y mejora de la gestión de calidad de los servicios públicos.

CE14.- Capacitación para el análisis y diseño de planes de participación ciudadana en el diseño e implementación de políticas públicas y provisión de servicios públicos.

CE15.- Capacitación para el análisis y formulación de planes de administración electrónica y de otras políticas de modernización administrativa.

CE16.- Capacitación para el manejo de técnicas especializadas en el análisis de los procesos de toma de decisiones y la formulación de políticas públicas.

CE17 - Capacitación para el análisis especializado de la implementación y gestión de las políticas públicas.

CE19.- Capacitación para el análisis y formulación especializada de políticas públicas.

CE22.- Identificación y discusión de los principales condicionantes socioeconómicos, culturales y

territoriales de las estructuras políticas y realizar estudios de caso en diferentes áreas geográficas.

CE24.- Identificación y estudio de las distintas las fases y mecanismos del proceso de negociación y mediación política entre actores públicos (estatales y no estatales) y privados.

CE25.- Identificación y análisis de las formas de actuación y estrategias de los grupos de presión y de negociación colectiva sobre los distintos niveles de gobierno y administración.

CE27.- Identificación, análisis y valoración de los escenarios de la globalización y sus consecuencias en los procesos de toma de decisiones por parte de los gobiernos y administraciones públicas a nivel comparado.



## **PLAN DE APRENDIZAJE**

### **Actividades formativas**

AF1.- Clases teóricas: desarrollo de contenidos teóricos y de los conceptos de las materias. Actividad presencial.

AF2.- Clases prácticas: aplicación de contenidos teóricos al análisis de problemas concretos que permiten al estudiante comprender y asimilar los contenidos. Incluyen exposiciones, seminarios, debates y puestas en común con análisis de los contenidos desarrollados en las sesiones teóricas. Se realizarán en el aula, en la sala de informática, mediante realización de talleres, con estudios de casos, resolución de problemas y evaluación de programas. Actividad presencial.

AF3.- Tutorías: reuniones obligatorias y concertadas del profesor con los estudiantes, individualmente o en pequeños grupos, para dirigir su aprendizaje de manera personalizada, así como para la resolución de dudas en relación con los contenidos de las materias, los trabajos, la preparación de las exposiciones y participaciones en el aula. Incluye tutoría on line a través del campus virtual. Actividad mixta o semipresencial.

AF4.- Trabajos individuales y en grupo que permitirán desarrollar los contenidos teóricos de forma autónoma y aplicarlos al estudio de casos, con exposición pública de las conclusiones. Actividad mixta.

AF5.- Otro trabajo personal del estudiante que incluye el recurso del Campus Virtual y la realización de ejercicios de evaluación. Aquí se considera la actividad del estudiante en el diseño de presentaciones y actividades, la participación en grupos de lectura y el estudio y la preparación de exámenes. Incluye la actividad del estudiante en el Campus Virtual y TICs realizando diversas tareas como ejercicios de autoevaluación o participación en foros y la consulta de bases de datos informáticos para obtener bibliografía y material documental. En este apartado también se incluye la actividad de evaluación del estudiante, tanto la de carácter continuo como la final. Es una actividad mixta.

### **Metodologías docentes**

MD1.- Clases magistrales

MD2.- Resolución de casos prácticos

MD3.- Comunicación de experiencias

MD4.- Trabajo sobre textos científicos (comentario de textos)

MD5.- Trabajos individuales y en grupo

### **Resultados de aprendizaje**

1. Identificación y análisis especializado de las teorías más importantes sobre la organización de las administraciones públicas
2. Identificación de las competencias esenciales para que un directivo cree valor público
3. Diseño de estructuras por funciones y por procesos
4. Conocimiento e identificación de los instrumentos de gestión de la calidad
5. Conocimiento de las teorías más importantes sobre liderazgo
6. Identificación de las variables que permiten alcanzar un liderazgo efectivo en el sector público

# SISTEMA DE EVALUACIÓN

## Descripción del sistema de evaluación

La evaluación del rendimiento del trabajo del alumno en cada asignatura se realizará teniendo en cuenta el régimen de asistencia (deberá acreditar la asistencia a un mínimo del 80% de las horas lectivas del programa), su participación en clase y las calificaciones obtenidas en las pruebas objetivas. La integración de los sistemas de evaluación facilita la medición de los niveles de adquisición de competencias, que los estudiantes dispongan de un mismo sistema común para todos los módulos y el compromiso del personal académico del programa. Así mismo, facilita también la coordinación docente entre el profesorado que puede compartir una asignatura.

SE1.- Comentario de texto sobre lecturas (ponderación mínima 10 - ponderación máxima 20)

SE2.- Análisis de casos prácticos y /o resolución de problemas (ponderación mínima 5 - ponderación máxima 10)

SE3.- Pruebas de conocimiento, preguntas escritas relativas a conceptos y/o temas y o preguntas cortas y/o pruebas escritas de respuesta única y opción múltiple (ponderación mínima 20 - ponderación máxima 40)

SE4.- Trabajos en grupo (ponderación mínima 5 - ponderación máxima 10)

SE5.- Trabajos individuales (ponderación mínima 10 - ponderación máxima 20)

## PROFESORADO

### Profesor responsable

**Ramió Matas, Carles**

*Catedrático de Ciencia Política y de la Administración  
Universidad Pompeu Fabra*

### Profesorado

Profesor Responsable de la asignatura

## **HORARIO**

### **Horario**

2 sesiones tendrán lugar en marzo y otras 2 sesiones en abril, en horario de 16:00 a 21:00 horas.

## BIBLIOGRAFÍA Y ENLACES RELACIONADOS

### Bibliografía

Ramió, C. y Salvador, M. (1999): "Los Modelos de Orientación Estratégica (MOEs): una adaptación del enfoque estratégico para el rediseño organizativo en las Administraciones Públicas" en *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, N. 16.

Ramió, C. (coord.) (2009): *Servicios Locales y colaboración público-privada*. Barcelona. Diputació de Barcelona.

Ramió, C. y Salvador, M. (2012): "Provisión de servicios públicos en el contexto de la Administración local de España: el papel de los factores políticos e institucionales y la externalización de los gobiernos locales", *Gestión y Política Pública*, CIDE, Vol. XXI, Núm. 2.

Salvador, M. (2005): "La función pública autonómica como institución: ¿Buscando alternativas o reforzando un modelo? Los casos de la Comunidad de Madrid y la Generalitat de Catalunya", *Revista Española de Ciencia Política*, Núm.12.

Salvador, M. (2005): "Integrando el gobierno electrónico en el ámbito local: el alcance de la transformación más allá de las modas" en Sancho, D. (coord): *Sociedad de la Información y Gobierno*. Instituto Andaluz de Administración Pública. Sevilla.

Baena del Alcázar, M. *Curso de Ciencia de la Administración*. 2000. 4ª edición. Tecnos. Madrid.

Ramió, C. y Ballart, X. *La Complejidad Estructural de la Teoría de la Organización*, en Ramió, C. y Ballart, X. (comp.): *Lecturas de Teoría de la Organización*. 1993. INAP, Madrid

Ramió, C. y Salvador, M. *Instituciones y Nueva Gestión Pública en América Latina*. 2005. Fundación CIDOB. Barcelona.

Mintzberg, H. *La estructuración de las organizaciones*. 1993. Barcelona, Tecnos.

Löffler, E. *La modernización del sector público desde una perspectiva comparativa: conceptos y métodos para evaluar y premiar la calidad en el sector público en los países de la OCDE*. 1996. Documentos INAP nº 8.

Moynihan, D.P. y Pandey, S.K. The big question for performance management: why do managers use performance information? 2010. *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol. 34.

OCDE. *La Administración al servicio del público*. 1991. Madrid. INAP

Sancho, D. (coord.). *Sociedad de la Información y Gobierno*. 2005. Málaga. Instituto Andaluz de Administración Pública.